PERSEPSI PASIEN PENYAKIT KRONIS TERHADAP KUALITAS DAN KEPUASAN PELAYANAN SEBELUM DAN SESUDAH PEMBERLAKUAN BPJS DI UNIT RAWAT JALAN RSH BLITAR

Chronic Illness Patient Perceptions on Quality and Satisfaction of Services Before and After the Application of BPJS at the Outpatient Unit RSH Blitar

Nikma Fitriarsi, Fajar Juli Nursanti, Siswanto

Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

Naskah masuk: 21 Maret 2020 Perbaikan: 11 Juni 2020 Layak terbit: 25 September 2020

<https://doi.org/10.22435/hsr.v23i3.2999>

ABSTRAK

Seluruh rumah sakit di Indonesia wajib melayani pasien BPJS dengan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pada dasarnya, pelayanan yang berkualitas meningkatkan kepuasan pelayanan. Kondisi di RSH Blitar menunjukkan peningkatan kunjungan rawat jalan sebesar 79,4% setelah bekerjasama dengan BPJS. Peningkatan kunjungan ini dapat menimbulkan perubahan pada kualitas pelayanan. Studi ini mengkaji lebih lanjut perbedaan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan sebelum dan sesudah diberlakukan BPJS. Studi ini adalah analitik observasional dengan pendekatan potong lintang. Pengumpulan data dilakukan di Unit Rawat Jalan RSH Blitar pada bulan April-Juni tahun 2018. Jumlah sampel penelitian adalah 66 pasien. Hasil Uji *Paired Wilcoxon* menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara persepsi dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS pada pasien rawat jalan BPJS dengan penyakit kronis di RSH Blitar.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelayanan, BPJS

ABSTRACT

All hospitals in Indonesia are required to serve BPJS patients with quality services. Service quality consists of five dimensions: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Quality service increases service satisfaction. Conditions at RSH Blitar showed an increase in outpatient visits by 79.4% after the application of BPJS. This case may lead to changes in service quality. This study identifies the differences in patient perceptions of service quality and satisfaction before and after the application of BPJS. This study applies observational analytic research with a cross-sectional approach. Data collection was from Blitar Hospital Outpatient Unit in April-June 2018. The sample was 66 patients. The *Wilcoxon Paired Test* indicated a significant difference in perception of service quality and satisfaction before and after the issue of BPJS in outpatients BPJS with chronic illness at RSH Blitar.

Keywords: service quality, service satisfaction, BPJS

Korespondensi:

Nikma Fitriarsi

Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

E-mail: nikmafitriarsi@ub.ac.id

PENDAHULUAN

Indonesia memasuki era *Universal Health Coverage* sejak tahun 2014 yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS). Seluruh rumah sakit di Indonesia wajib melayani pasien BPJS dengan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas adalah derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan pasien sesuai standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia yang diberikan secara aman dan memuaskan (Firdaus dan Dewi, 2015). Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Praidhi, 2019). *Tangibles* meliputi fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personel. *Reliability* merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan secara akurat atau tanpa *error*. *Responsiveness* adalah kesediaan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat. *Assurance* adalah kesopanan dari petugas kesehatan dan kemampuan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pasien. *Empathy* merupakan kepedulian dan perhatian pada pasien. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai kebutuhan pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelayanan (Khoar *et al.*, 2019).

Kepuasan pelayanan ditentukan oleh persepsi atas *performance* pelayanan dalam memenuhi harapan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan antara harapan dan hasil yang didapat (Ramli, 2018). Pasien yang puas akan menjadi pasien yang loyal sehingga mendukung keberlangsungan hidup rumah sakit dan meningkatkan keunggulan dalam persaingan dengan rumah sakit lainnya (Hakim, Cahyono dan Herlambang, 2019). Penilaian kepuasan pelayanan dapat dilihat dari kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit, kepuasan terhadap perkembangan kondisi kesehatan, dan pelayanan sesuai harapan pasien (Meesala and Paul, 2018).

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit di masa sesudah penerapan BPJS masih menjadi polemik. Penelitian di RSUD Waluyo Jati Kraksaan menunjukkan penurunan kepuasan pasien dari 81,8% menjadi 76,8% setelah diberlakukan BPJS (Krisnadewi, Subagio dan Wiratmo, 2014). Pasien merasa pelayanan rumah sakit menjadi lebih lama

setelah diberlakukan BPJS (Firdaus dan Dewi, 2015). Berbeda dengan hasil penelitian di RSI Kendal yang menunjukkan persepsi pasien terhadap pelayanan BPJS mulai dari pelayanan administrasi, pelayanan pasien, sarana dan prasarana adalah baik (Widyasih, Mubin and Hidyati, 2014). Polemik ini masih menjadi isu menarik untuk dikaji lebih lanjut sebagai bahan pertimbangan evaluasi dalam pemberian pelayanan kesehatan.

RSH Blitar merupakan rumah sakit swasta tipe D. RSH Blitar bekerjasama dengan BPJS sejak bulan Agustus 2017. RSH Blitar mengalami peningkatan kunjungan pasien rawat jalan setelah bekerjasama dengan BPJS, dari 1300 kasus pada tahun 2016 menjadi 2332 kasus pada tahun 2017 atau sekitar 79,4%. Peningkatan jumlah kunjungan dapat menimbulkan perubahan pada kualitas pelayanan bila tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai sehingga menurunkan kepuasan pasien (Puspitasari and Arifianty, 2016). Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut tentang persepsi pasien terhadap kualitas dan kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah diberlakukan BPJS.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel penelitian yang digunakan adalah persepsi kualitas pelayanan dan persepsi kepuasan pelayanan. Pengumpulan data dilakukan di Unit Rawat Jalan RSH Blitar dengan menyebarkan kuesioner. Penelitian dilakukan pada bulan April-Juni tahun 2018. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan BPJS. Sampel penelitian diambil dengan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi berupa pasien kronis rawat jalan, pernah pemeriksaan minimal dua kali sebelum dan dua kali sesudah pemberlakuan BPJS. Jumlah sampel penelitian yang didapatkan adalah 66 pasien. Hasil data yang didapat dilakukan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat berupa analisis deskriptif karakteristik responden dan analisis deskriptif variabel melalui frekuensi dan distribusi variabel. Analisis bivariat menggunakan Uji *Paired Wilcoxon* untuk mengetahui perbedaan variabel pada sampel yang berpasangan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS. Analisis Uji *Paired Wilcoxon* dipilih karena hasil asumsi klasik menunjukkan distribusi data yang tidak normal.

HASIL

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden berusia 51-60 sebesar 39,4%, jenis kelamin perempuan sebesar 71,2%, pendapatan kurang dari Rp 1.500.000 sebesar 51,5%, pendidikan rendah (di bawah SMP/ sederajat) sebesar 50%, dengan diagnosis penyakit kardiovaskuler sebesar 34,85%.

Hasil analisis deskriptif karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1. Nilai rata-rata (*mean*) persepsi responden terhadap kualitas pelayanan sebelum pemberlakuan BPJS adalah 4,28 dan sesudah pemberlakuan BPJS adalah 4,42. Pasien rawat jalan BPJS dengan penyakit kronis di RSH Blitar menyatakan setuju bahwa pelayanan rumah sakit berkualitas baik sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS, bahkan ada perbaikan kualitas

Tabel 1. Nilai Rata-rata (*Mean*) Persepsi Responden

Variabel	Sebelum BPJS	Sesudah BPJS
1. Kualitas Pelayanan	4,28	4,42
2. Kepuasan	4,37	4,49

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel 3. Hasil Uji *Paired Wilcoxon*

Variabel	Uji Z	Probabilitas
1. Kualitas Pelayanan	-3,224	0,001
2. Kepuasan	-2,330	0,02

Sumber: data primer diolah, 2018

Tabel 2. Perbedaan Persepsi Responden Sebelum dan Sesudah Pemberlakuan BPJS

Dimensi	Indikator	Rata-rata		Perubahan	Keterangan
		Sebelum	Sesudah		
Variabel Kualitas Pelayanan					
Tangibles	1. Kebersihan dan kenyamanan ruangan	4,02	4,39	0,37	Naik
	2. Kesiapan alat-alat	4,11	4,33	0,22	Naik
	Rata-rata	4,06	4,36	0,30	Naik
Reliability	1. Ketepatan jadwal pelayanan	4,12	4,17	0,05	Naik
	2. Prosedur tidak berbelit	4,33	4,35	0,02	Naik
	3. Kemudahan administrasi	4,35	4,32	-0,03	Turun
	Rata-rata	4,26	4,28	0,02	Naik
Responsiveness	1. Kejelasan informasi penyakit	4,32	4,56	0,24	Naik
	2. Respon terhadap keluhan	4,38	4,52	0,14	Naik
	3. Kejelasan informasi pelayanan	4,30	4,48	0,18	Naik
	Rata-rata	4,33	4,52	0,19	Naik
Assurance	1. Kenyamanan berinteraksi dengan petugas kesehatan	4,44	4,53	0,09	Naik
	2. Kesopanan dan keramahan petugas	4,48	4,56	0,08	Naik
	Rata-rata	4,45	4,54	0,09	Naik
Empahty	1. Perhatian khusus pada pasien	4,27	4,37	0,10	Naik
	2. Perhatian terhadap keluhan pasien	4,35	4,52	0,17	Naik
	3. Pelayanan tidak diskriminatif	4,27	4,38	0,11	Naik
	Rata-rata	4,30	4,42	0,12	Naik
Rata-rata variabel kepuasan pelayanan		4,28	4,42	0,14	Naik
Variabel Kepuasan Pelayanan					
1. Puas terhadap pelayanan di rumah sakit		4,32	4,45	0,13	Naik
2. Puas terhadap perkembangan kesehatan		4,39	4,55	0,16	Naik
3. Pelayanan sesuai harapan		4,42	4,48	0,06	Naik
Rata-rata variabel kepuasan pelayanan		4,37	4,49	0,12	Naik

Sumber: data primer diolah, 2018

pelayanan setelah pemberlakuan BPJS. Nilai rata-rata (*mean*) persepsi responden terhadap kepuasan pelayanan sebelum pemberlakuan BPJS adalah 4,37 dan sesudah pemberlakuan BPJS adalah 4,49. Pasien rawat jalan BPJS dengan penyakit kronis di RSH Blitar menyatakan setuju bahwa pelayanan rumah sakit memuaskan baik sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS, bahkan ada peningkatan kepuasan setelah pemberlakuan BPJS.

Secara keseluruhan, pasien merasa bahwa terjadi perbaikan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pelayanan di RSH Blitar setelah pemberlakuan BPJS hampir di semua dimensi. Hal ini tampak pada hasil analisis deskriptif variabel berupa frekuensi dan distribusi variabel pada Tabel 2.

Tabel 2 menunjukkan bahwa dimensi *reliability* pada kualitas pelayanan mengalami kenaikan yang paling rendah, sebesar 0,02. Hal ini disebabkan karena indikator kemudahan administrasi pada dimensi *reliability* justru mengalami penurunan. Artinya, pasien merasa administrasi pelayanan semakin sulit setelah pemberlakuan BPJS.

Hasil analisis statistik dengan Uji *Paired Wilcoxon* dapat dilihat pada Tabel 3. Hasil analisis pada variabel kualitas pelayanan didapatkan hasil uji Z sebesar -3,224 dengan probabilitas 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan persepsi terhadap kualitas pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS pada pasien rawat jalan BPJS dengan penyakit kronis di RSH Blitar. Hasil analisis pada variabel kepuasan didapatkan hasil uji Z sebesar -2,330 dengan probabilitas 0,02. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan persepsi terhadap kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS pada pasien rawat jalan BPJS dengan penyakit kronis di RSH Blitar.

PEMBAHASAN

Keberadaan BPJS ditujukan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapat pemenuhan kebutuhan sosial dalam bidang kesehatan dan ketenagakerjaan yang sesuai dengan dinamika perkembangan jaminan sosial (Kemenkes, 2013). Kualitas pelayanan kesehatan harus mengalami peningkatan dibanding masa sebelum pemberlakuan BPJS.

Hasil nilai rata-rata (*mean*) persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan menunjukkan ada perbaikan kualitas pelayanan di RSH Blitar sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS. Hal ini sesuai

dengan penelitian di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur yang menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit yang dirasakan oleh pasien setelah pemberlakuan BPJS berada dalam kategori baik meskipun terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan (Hazfiarini and Ernawaty, 2016). Perbaikan kualitas pelayanan di RSH Blitar didapatkan pada semua dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Persepsi pasien terhadap dimensi *tangibles* menyatakan bahwa ruangan pelayanan di RSH Blitar tampak bersih dengan alat-alat kesehatan yang lebih memadai. RSH Blitar baru meresmikan gedung baru tiga lantai di awal tahun 2018. Gedung tersebut digunakan untuk menambah jumlah ruang rawat inap kelas I, kelas II, kelas III, dan ruang persalinan. Hal ini sesuai dengan penelitian di RSUD Sleman Yogyakarta yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi *tangibles* lebih baik setelah pemberlakuan BPJS karena ada aturan BPJS tentang penyediaan fasilitas dan alat kesehatan sesuai standar pelayanan (Prihartini et al., 2020).

Persepsi pasien terhadap dimensi *reliability* menyatakan bahwa jadwal pelayanan dokter di RSH Blitar lebih tepat waktu, sehingga pasien tidak menunggu lama. Penelitian Firdaus dan Dewi (2015) menunjukkan bahwa dokter memberikan pelayanan yang lebih cepat RSUD Panembahan Senopati Bantul di era BPJS ini. Persepsi pasien terhadap dimensi *responsiveness* menyatakan bahwa petugas di RSH Blitar lebih cepat tanggap terhadap keluhan pasien dan petugas memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas. Hal tersebut ditunjukkan dengan peningkatan angka kepuasan sebesar 79,4% dan angka kunjungan rawat inap yang meningkat 17,1% pada tahun 2018 setelah diberlakukan BPJS. Penelitian Noorhidayah, Anggraeni and Tuzzahra (2019) menunjukkan bahwa respons penanganan keluhan di RSUD Ratu Zalecha Martapura lebih cepat dan tepat setelah pemberlakuan BPJS.

Persepsi pasien terhadap dimensi *assurance* menyatakan bahwa pasien merasa nyaman saat mendapat pelayanan di RSH Blitar karena kesopanan dan keramahan petugas kesehatan. Hal ini sesuai dengan penelitian Fitriyana dan Utomo (2017) yang menyatakan bahwa petugas kesehatan memberikan perawatan yang bagus, ramah dan profesional baik pada pasien umum dan pasien BPJS. Persepsi pasien terhadap dimensi *empathy* menyatakan bahwa petugas kesehatan RSH Blitar memperdulikan

dan memperhatikan pasien tanpa memandang status pasien. Hal ini sesuai dengan visi RSH Blitar adalah memberikan upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi umat tanpa dibatasi suku, ras, agama & golongan guna meningkatkan produktifitas dan kehidupan yang lebih mulia di kemudian hari. Penelitian Agustina (2019) mendapatkan bahwa Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Tasikmalaya menetapkan SOP tentang pelayanan tanpa diskriminatif terkait peningkatan kualitas pelayanan BPJS. Selain itu, tempat pendaftaran di RSH Blitar tidak membedakan status pasien, baik pasien umum, pasien BPJS, atau pasien asuransi swasta lainnya. Pasien dilayani berurutan sesuai dengan waktu kedatangan. Semua unit pelayanan di rumah sakit harus memberikan layanan yang sama kepada pasien BPJS dan pasien umum (Ariningtyas, 2019).

Hasil nilai rata-rata (*mean*) persepsi pasien terhadap kepuasan pelayanan menunjukkan ada perbaikan kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS. Pasien merasa lebih puas terhadap pelayanan RSH Blitar, puas atas perkembangan kondisi kesehatan, dan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan. Peningkatan kepuasan pasien ditunjukkan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebesar 79,4% dan pasien rawat inap sebesar 17,1 % pada tahun 2018. Hal ini seiring dengan penelitian di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang yang menunjukkan bahwa 74% responden menyatakan puas terhadap pelayanan rawat jalan BPJS (Suryati, Widjanarko dan Istiarti, 2017).

Hasil analisis statistik menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan persepsi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS pada pasien rawat jalan BPJS dengan penyakit kronis di RSH Blitar. Perbaikan kualitas pelayanan setelah pemberlakuan BPJS disebabkan karena BPJS mengatur hak dan kewajiban pasien dalam pemenuhan kebutuhan pasien atas pelayanan yang berkualitas (Fitria, 2017).

Peningkatan kepuasan pasien setelah pemberlakuan BPJS disebabkan karena pasien merasa lebih tercukupi untuk mendapatkan pengobatan tanpa harus membayar lagi. Teori kepuasan menurut Krowinsky dan Steiber menyatakan bahwa terbentuknya kepuasan berasal dari *accessibility* atau keterjangkauan dan *availability* atau ketersediaan. Pemberlakuan BPJS memudahkan akses pelayanan kesehatan

sesuai dengan wilayah dan ketersediaan pelayanan kesehatan dengan sistem pembiayaan asuransi (Firdaus and Dewi, 2015).

Penelitian Arifin *et al.* (2019) menyatakan bahwa kepuasan pasien BPJS dipengaruhi oleh faktor individu, seperti usia dan pendidikan. Kepuasan pelayanan di RSH Blitar juga dipengaruhi oleh karakteristik responden. Mayoritas responden berusia 51 – 60 tahun, dimana usia ini termasuk dalam usia lanjut. Pasien usia lanjut lebih mudah menerima keterbatasan fisik dan lebih bersifat terbuka sehingga tuntutan dan harapannya lebih rendah dibanding pasien usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas dibanding pasien usia muda (Putri, Firdaus and Adriansyah, 2017).

Karakteristik responden lainnya yang membentuk persepsi kepuasan pelayanan yang baik adalah jenis kelamin, pendapatan, dan pendidikan. Mayoritas responden adalah perempuan. Pasien perempuan cenderung lebih mudah untuk menerima pelayanan dan lebih sensitif sehingga lebih mudah puas dibandingkan pasien laki-laki (Maghrobi and Verawati, 2019). Mayoritas responden memiliki pendapatan rendah. Pasien dengan pendapatan yang rendah akan mudah merasa puas terhadap pemenuhan kebutuhan primer, seperti kesehatan. Hal ini sesuai dengan Teori Maslow yang menyatakan semakin tinggi tingkat ekonomi seseorang maka pemenuhan kebutuhannya tidak lagi pada kebutuhan primer. Semakin tinggi pendapatan pasien, maka semakin tinggi tuntutannya pada pelayanan kesehatan (Hidayati, Suryawati and Sriatmi, 2014). Mayoritas responden memiliki pendidikan rendah. Pasien dengan pendidikan rendah lebih mudah merasa puas dibanding dengan pasien dengan pendidikan tinggi. Pasien dengan pendidikan tinggi biasanya lebih kritis dalam menilai pelayanan kesehatan dan lebih banyak tuntutan. Hal ini disebabkan karena pengalaman dan pengetahuan yang lebih banyak diterima pada pasien dengan pendidikan tinggi (Munawir, 2018).

Hasil penelitian secara umum menunjukkan peningkatan signifikan pada kualitas dan kepuasan pelayanan setelah pemberlakuan BPJS. Namun demikian, terdapat satu indikator dari dimensi *reliability* yang menunjukkan penurunan, yaitu administrasi pelayanan BPJS yang dirasakan semakin sulit. Pasien harus menjalani rangkaian prosedur administrasi yang lebih banyak dibanding sebelum pemberlakuan BPJS. Hal ini sesuai dengan penelitian Aminilia dan Widodo (2018) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan BPJS dirasa sangat berbelit-belit

dan terlalu memaksakan agar prosedur diikuti. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi RSH Blitar dan BPJS untuk melakukan efektifitas dan efisiensi prosedur administrasi pelayanan BPJS serta kemudahan bagi pasien. Perbaikan pelayanan akan menjadi investasi rumah sakit untuk mencapai kepuasan pasien sehingga menumbuhkan loyalitas pasien (Widiastuti, 2017). Perbaikan yang dapat dilakukan oleh rumah sakit berupa penyederhanaan prosedur pendaftaran, penyederhanaan syarat administrasi, dan membentuk budaya memberikan informasi yang terbaru terkait pelayanan kesehatan. Penyederhanaan prosedur sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003 tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik adalah kesederhanaan. Kesederhanaan artinya prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah difahami dan dilakukan (Endartiwi, 2020). Perbaikan yang dapat dilakukan oleh BPJS adalah pengintegrasian sistem informasi BPJS dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Pengintegrasian sistem informasi dapat mempermudah pendataan, pencarian dan akses publik, terutama tentang data ketersediaan fasilitas ruangan rumah sakit (Riyandi, Sitasi dan Riyandi, 2019). Pengintegrasian ini perlu dilakukan "*updating*" secara terus-menerus (*continuous updating*) agar prosedur pelayanan menjadi lebih efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Ada perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberlakuan BPJS di Unit Rawat Jalan RSH Blitar. Rata-rata persepsi pasien menyatakan bahwa ada perbaikan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pelayanan setelah pemberlakuan BPJS.

Saran

Dimensi *reliability* yang menunjukkan bahwa administrasi pelayanan BPJS dirasakan semakin sulit menjadi masukan bagi rumah sakit dan BPJS. Masukan berupa perbaikan prosedur administrasi pelayanan yang lebih efektif, efisien dan memudahkan pasien. Rekomendasi untuk rumah sakit adalah penyederhanaan prosedur pendaftaran, penyederhanaan syarat administrasi, dan membentuk budaya memberikan informasi yang terbaru terkait pelayanan kesehatan. Rekomendasi

untuk BPJS adalah pengintegrasian sistem informasi BPJS dengan SIMRS secara *continuous updating*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada RSH Blitar yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian. Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan sumbangsih untuk kemajuan RSH. Ucapan terima kasih juga kepada Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya atas semua dukungan sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, C. 2019. Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit Umum Dr. Soekardjo Kota Tasikmalaya. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(3), Pp. 324–334.
- Aminilia, A. dan Widodo, S. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan pada Pasien BPJS di Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Daerah Duren Sawit Jakarta Tahun 2017. *Jukmas: Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, 2(1), pp. 1–15. Available at: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>.
- Arifin, S. *et al.* 2019. Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40-45..
- Ariningtyas, Y. A. 2019. Perbandingan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kebidanan pada Peserta BPJS dan Non BPJS. *Jurnal Medika: Karya Ilmiah Kesehatan*, 4(1), pp. 67–74.
- Endartiwi, S. S. 2020. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, Pp. 105–112.
- Firdaus, F. F. dan Dewi, A. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2), 1-19.
- Fitria, A. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kelas III (Studi Kasus di RSUD Haji Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 777-782..
- Fitriyana, E. dan Utomo, T. P. 2017. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 9(2), 1-17.
- Hakim, M. L., Cahyono, D. dan Herlambang, T. 2019. Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah

- Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1–13.
- Hazfiarini, A. dan Ernawaty, E. 2016. Indeks Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(2), 77–85.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C. dan Sriatmi, A. 2014. Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14. Available at: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jkm>.
- Kemenkes, R. I. 2013. Buku Saku FAQ (Frequently Asked Questions) BPJS Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Hal 2–27.
- Khohar, A. *et al.* 2019. Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Penerima Bantuan Iur terhadap Mutu Pelayanan Klinik. *Higea (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(1), 49–57. Available at: DOI:<https://doi.org/10.15294/higeia/v3i1/28687>.
- Krisnadewi, A. K., Subagio, P. B. dan Wiratmo, W. 2014. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *Pustaka Kesehatan*, 2(2), 192–198.
- Maghrobi, A. D. dan Verawati, M. 2019. Tingkat Kepuasan Pasien BPJS tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo. *Health Sciences Journal*, 3(1), 89–100. Available at: <http://studentjournal.umpo.ac.id/>.
- Meesala, A. dan Paul, J. 2018. Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for The Future. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Elsevier, 40(C), 261–269. Available at: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Munawir, I. 2018. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(3), 15–22.
- Noorhidayah, N., Anggraeni, S. dan Tuzzahra, S. F. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Pelayanan Rawat Jalan RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2019. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan dan Keperawatan*, 10(2), 758–772. Available at: DOI: <https://doi.org/10.33859/dksm.v10i2>
- Praidhi, A. 2019. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan di RSUD Mandau. *Menara Ilmu*, 13(1), 9–14.
- Prihartini, N. *et al.* 2020. Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10(1), 42–49. Available at: DOI: 10.22435/jki.v10i1.1697.
- Puspitasari, N. B. dan Arifianty, M. S. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien terhadap Keluhan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap. *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1(1), 46–51.
- Putri, V. J., Firdaus, F. dan Adriansyah, A. A. 2017. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya. *Global Health Science (GHS)*, 3(4), 387–393. Available at: <http://jurnal.csdforum.com/index.php/ghs>.
- Ramli, R. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Teppo Kabupaten Pinrang. *Hibualamo: Seri Ilmu-Ilmu Alam dan Kesehatan*, 2(2), 69–77. Available at: <http://journal.unhena.ac.id>.
- Riyandi, A., Sitasi, C. dan Riyandi, A. 2019. Sistem Informasi Ketersediaan Ruangan Rumah Sakit Terintegrasi Aplicare BPJS Kesehatan. *Paradig. Inform. dan Komput*, 21(1), pp. 85–90.
- Suryati, S., Widjanarko, B. dan Istiarti, V. G. T. 2017. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 1102–1112. Available at: <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Widiastuti, I. 2017. Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Widya*, 4(1), 224–233.
- Widyasih, E., Mubin, M. F. dan Hidayati, E. 2014. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan BPJS di RSI Kendal. in *Prosiding Seminar Nasional & Internasional*, 274–279.